图书情报工作
第 64 卷 第 15 期 2020 年 8 月

突发公共事件视域下图书馆阅读服务策略探析*
——基于“新冠肺炎”疫情下的阅读推广研究

■ 刘伟 井景文
湖州市图书馆 湖州 313000

摘 要：[目的/意义]突发公共事件影响并改变着人们的日常生活与行为习惯。非常态化环境下，公众的阅读需求、阅读方式与习惯也相应发生变化，这对图书馆阅读推广服务提出了新的挑战与要求。[方法/过程]根据相关理论及法理依据，探讨突发公共事件中图书馆阅读服务所承载的责任与功能，结合当前“新冠肺炎”疫情下的公众阅读需求特点与行为习惯，针对性地提出阅读服务供给策略和可行性建议。[结果/结论]图书馆要对突发公共事件信息进行科学筛选，积极开展危机应对的定题服务，在强化线上阅读推广的同时，注重读者群体的心理调节，进一步提升价值功能与影响力。

关键词：突发公共事件 新冠肺炎 图书馆 阅读服务
分类号：G250
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.15.017

近年来，我国处于各类突发公共事件的高发期，这些事件均不同程度造成人员伤亡、财产损失、生态环境破坏，严重危及公共安全，对经济社会发展造成重大影响，并深刻影响着人们的正常生活和行为习惯。2020 年春节前夕暴发，在全国迅速蔓延并影响全球的新型冠状病毒引起的肺炎（以下简称“新冠肺炎”）疫情因其传播速度快、感染人数多、聚集性感染强等特点，迫使我国各省区先后启动重大突发公共卫生事件一级响应。1 月 30 日，世界卫生组织总干事谭德塞在日内瓦宣布“新冠肺炎”疫情构成“国际关注的突发公共卫生事件”。特定情境下，公共图书馆的阅读服务应关注并回应公众阅读需求的新变化，积极探索突发公共事件形势下的危机应对策略和服务发展路径。

1 突发公共事件中阅读服务的理论依据和现实功能

图书馆在突发公共事件中所承担的阅读服务并非凭空而来，而是有公共产品理论、社会责任理论等多层面的理论支撑，以及相关法理依据。

1.1 突发公共事件的概念

《中华人民共和国突发事件应对法》第三条规定，突发事件是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。突发事件包括自然灾害类，如 2008 年汶川地震和舟曲泥石流灾害；事故灾难类，包括矿难、火灾、放射性物质污染、化工污染等，如 2005 年松花江水污染事件、2011 年的康菲溢油事件；社会安全类，重特大刑事案件、群体性事件等，如“9·11”事件、新疆“7·5”事件等；公共卫生类，重大动物疫情、食品安全事件等，如 2003 年的 SARS 事件、禽流感。突然暴发、情势紧迫、变化难料、危害严重、关乎公众利益、社会关注度高等是突发事件的主要特点[1]。“新冠肺炎”疫情属于典型的重大突发公共卫生事件。

1.2 基于公共产品理论的图书馆阅读服务

阅读服务属于公共文化服务的范畴，公共产品相关理论是突发事件中图书馆提供阅读服务的理论基础。基于公共产品的讨论，很多学者从不同角度进行了阐述。从供给视角界定：“我们将所有那些其供给不是由个人的市场需求而是由集体的政治选择决定的物品，即把任何由政府决定免费或以低费用供给其使用者的产品和服务，看作公共产品。”公共产品可分为物

作者简介：刘伟（ORCID：0000-0003-0749-1140），馆长，馆员，E-mail：471518879@qq.com；井景文（ORCID：0000-0002-7450-8718），馆员，助理馆员，硕士。
收稿日期：2020-02-19 修回日期：2020-03-16 本文起止页码：138-143 本文责任编辑：杜杏叶

质形态的公共产品、服务形态的公共产品和制度形态的公共产品[2]。公共图书馆提供的阅读推广、情报传递、信息检索服务属于服务形态公共产品的范畴。突发公共事件的性质影响公共产品的供给。在“新冠肺炎”疫情期间，除医疗和防护用品外，各级政府为居民提供了强有力的基本生活物资保障。但同时，由于疫情的特殊性，绝大多数居民被要求减少外出，以隔断病毒传播。根据马斯洛的需求层次理论，人的需求依次分为生理需求、安全需求、归属和爱的需求、自尊需求和自我实现需求五类，人的某一层次的需求相对满足了，就会追求高一层次的需求。因而在疫情期间信息获取、阅读服务便成为公众共同需要的公共产品。

1.3　基于法理依据的图书馆社会责任

西方国家对突发公共事件中各公益场所承担的社会责任有明确规定，如日本法律规定在突发事件发生后，体育馆、图书馆、公园和学校等都被指定为避难场所[3]。美国在卡特里娜飓风后，各州也相应有针对图书馆等公共场所应对突发公共事件的立法。我国法律对突发公共事件中图书馆的定位没有明确规定，但并不意味着这一领域的空白。《突发事件应对法》第二十九条规定，“企业事业单位应当根据所在地人民政府的要求，结合各自的实际情况，开展有关突发事件应急知识的宣传普及活动和必要的应急演练”。《公共图书馆法》第三十八条规定，“公共图书馆应当通过其网站或者其他方式向社会公告本馆的服务内容、开放时间、借阅规则等”。第四十条规定，“推动公共图书馆利用数字化、网络化技术向社会公众提供便捷服务”。《政府信息公开条例》第十六条规定，“各级人民政府应当在国家档案馆、公共图书馆设置政府信息查阅场所，……行政机关应当及时向国家档案馆、公共图书馆提供主动公开的政府信息”。该条例赋予了图书馆传播政府信息的法定职责。这些法律法规的颁布，为公共图书馆在突发公共事件中的功能定位提供了法理依据。

1.4　基于社会责任的图书馆现实功能

关于图书馆所应承担的社会责任，世界各国图书馆界已讨论了很长时间。SARS、汶川地震、甲型H1N1流感等突发公共事件发生后，学界及业界对图书馆在传播文化、守护记忆、辅导研究等方面的责任和功能一再掀起讨论热潮。2019年9月8日，习近平总书记在给国家图书馆老专家的回信中指出：“图书馆是国家文化发展水平的重要标志，是滋养民族心灵、培育文化自信的重要场所。希望国图（中国国家图书馆）坚持正确政治方向，弘扬优秀传统文化，创新服务方式，推动全民阅读，更好满足人民精神文化需求，为建设社会主义文化强国再立新功。”这一论述明确指明了公共图书馆的社会责任和使命。据此，基于图书馆社会责任的功能应包括消除信息鸿沟、传播文化知识、促进社会阅读、开展继续教育、帮助弱势群体和保障政府信息公开等。而在重大突发公共事件视域下，图书馆的社会责任还应包括保存危机记忆、应对危机问题、稳定社会环境、社会危机教育等新的使命与担当[4]，如汶川地震后，国内图书馆界积极参与抗震救灾与灾后重建的同时，宣传灾害救助知识、开展危机信息服务，获得了社会的高度肯定。

2　突发公共事件情境下的公众阅读需求特点

突发公共事件的发生，营造了一种非常态化社会环境，公众的心理状态及阅读需求也会呈现出新的特点。

2.1　信息获取仍然是最基本的阅读需求

突发公共事件有着复杂的社会背景，在发展过程中呈现出多变性、多样性、危害性和信息的有限性。突发事件发生后不久，用户对信息的关注度就会短时间内暴增，信息传播网络结构演化速度加快，信息传播效率提高[5]，公众阅读的目的性会瞬间聚焦，即获得信息、了解应对措施、解决问题等。但突发事件的动态化演变，导致事件信息庞杂且真假难辨，海量未经专业鉴别、不实甚至完全虚假的信息蜂拥而来混淆视听，引发受众猜测、焦虑甚至悲观等应激性心理反应，公众对事件的动态进展真实信息尤为渴求。如在“新冠肺炎”疫情期间，仅仅关于病毒传播的途径，就先后有不会人传人、人传人、接触传播、空气传播、飞沫传播、气溶胶传播等多种信息在网上流传，通过阅读获得相关事实性信息需求剧增。据统计，我国成年网民上网从事的活动中，有59.0%的网民将“阅读新闻”作为主要网上活动之一，有30.3%的网民将“查询各类信息”作为主要网上活动之一，信息获取功能受到越来越多的重视[6]。突发公共事件发生后，对于事件真相的权威信息获取仍然是公众最基本的阅读需求。

2.2　参与式阅读和心理疏导需求激增

突发公共事件涉及到每个人的切身利益，公众对公共安全的瞬时过度关切导致对安全保障要素和应对措施等有着极高的心理预期，面对诸多不确定性因素，

急需通过社交参与，搭建各种联接纽带来疏导恐惧心理。根据史雯、黄鸣刚的研究表明，面对突发公共事件的阅读后果中有 31.5% 的人会产生"觉得我们大家都很可怜很不幸"的感觉，有 31.4% 的人会感到"对于目前的生活感到无能为力"[7]。然而，在信息媒介构建的虚拟环境与场景中，多元的信息渠道并不能构建稳固的"信任网络"。根据有关调查显示，有多达 82% 的被调查对象表示自己通过自媒体平台获取突发事件信息，仅有 2% 的调查对象表示自己通过社会组织发布的公告获取突发事件信息，但与此相对的是有 31% 的受访群众表示对自媒体平台传播的信息不信任，有 78% 的受访者表示，他们会受不实信息的影响，信息的不透明是产生恐惧的根源[8]。突发公共事件情境下，公众正常的生活及工作状态受到干扰，相对的时空局限性会带来参与心理的激增，在阅读具备贴近性、故事性和人物性的新闻信息时更具参与感，期望与作者、新闻人物建立情感互动来实现某种程度的心理疏导，人们的社会性与社交需求也得到彰显。

2.3 线上阅读成为最受青睐的阅读方式

伴随移动互联网技术和融媒体技术的高速发展与应用，具备即时性、海量性、互动性和多媒体性等特征的互联网线上阅读成为公众接收信息的主要渠道，基于移动终端的数字阅读也越来越普及。据第十七次全国国民阅读调查发现，手机和互联网成为我国成年国民每天接触媒介的主体，成年国民人均每天手机接触时间最长，为 100.41 分钟，人均每天互联网接触时长为 66.05 分钟。2019 年我国成年国民数字化阅读方式的接触率为 79.3%，网络在线阅读接触率、手机阅读接触率、电子阅读器阅读接触率、Pad（平板电脑）阅读接触率均有所上升[9]。2020 微信公开课 PRO 演讲透露 2019 年微信月活跃账户数超过 11.5 亿人，比上年同期增长 6%。移动互联网媒介生态下，微博、微信、新闻客户端及各类社区，乃至抖音、快手、秒拍等短视频平台日益抢夺用户的日常时间。突发公共事件发生后，由于社会的运转处于非常态环境，人们更倾向于在手机网络上阅读即时性的海量新闻信息，无论是基于"弱关系"的微博还是基于"强关系"的微信公众平台，以及类似今日头条这样基于"算法分发"的新闻客户端，线上阅读成为最受青睐的阅读方式。

2.4 碎片化浅阅读与即时化传播共存

相对系统深入的阅读而言，碎片化阅读更注重"快捷""效率""干货"，即追求短暂性的信息需求满足。在突发公共事件情境下，公众的心理恐慌情绪会引发对相关信息的大量需求，特别是事件的起因、规模、动态进展、可能造成的危害以及政府机构的处理措施等，并通过线上终端寻求碎片化、片段式、浏览式的浅阅读来快速满足知情需求。与此同时，社交网络的兴起，使得信息的快速传播分发更为便捷，对相关内容进行点赞、转发、评论等即时化互动，加剧了信息的传播影响力，但也可能在某种程度上导致新闻价值的客观真实性让步于"交流互动"和"情绪表达"的需要。这种情形在"新冠肺炎"疫情期间表现尤为极端，在各省区先后启动重大公共突发卫生事件一级响应后，普通居民被要求居家隔离，群众转而加大了线上阅读与即时化传播力度，更多人频繁转发微博、微信群、公众号、朋友圈、抖音、快手等社交媒体流转的各种信息，参与讨论和互动，使得各类媒体平台在信息大量聚合下形成新的舆论场。

2.5 阅读需求伴随突发公共事件生命周期呈现阶段性变化

突发公共事件从产生到消亡，经历一个完整的生命周期。崔鹏综合不同学者的研究，将突发公共事件的生命周期过程分为酝酿阶段、暴发阶段、扩散阶段、反复阶段、消退阶段、长尾阶段，并指出每个阶段都有不同的网络舆情演化特点[10]，而公众的阅读需求也会伴随事件生命周期呈现出阶段性变化。在"新冠肺炎"疫情暴发并迅速蔓延阶段，居家隔离的读者对疫情相关的科普和进展信息极为关注，进行线上碎片化阅读的同时进行大量的信息即时化传播，并产生非常态化的"恐慌"信息流。当疫情在得到有效防控时，阅读需求也从对疫情相关信息的关注逐渐扩大到生活信息、教育与学习资源以及休闲娱乐内容等。同时，随着各公共图书馆及数据库服务商、出版商、数字阅读平台等向公众免费开放相关资源内容，宅家的读者也会从之前的碎片化浅阅读转向系统性、连续性的深阅读。这种阅读心理与需求的变化，是一个动态化的渐变过程，而非固定化的刻板印象。

3 突发公共事件形势下的阅读服务供给策略

基于公众阅读需求在突发公共事件下的变化特点和危机应对需要，图书馆所承担的阅读服务要相应优化调整，实施有针对性的科学供给策略。

3.1 构建对突发公共事件信息的科学筛选机制

公共图书馆作为专业的社会文化服务机构，应主

动融入社会,凭借丰富的信息资源和专业的人才储备,建立和完善对突发公共事件信息的科学筛选机制,支撑情报信息的真实度和可信性。首先在“信源”上做好把关,坚决摒弃缺乏事实依据的媒体报道及附带情绪诱导的自媒体文章,主动收集、组织和传递具备公信力的权威媒体信息。其次,在“资源”上做好转化,充分利用图书馆的平台优势,联合馆员、专家、学者、教师、医生等人才资源进行知识转化,并积极与馆外数据商、出版商、数字阅读平台等深化合作,打造图书馆的特色文献信息服务平台。最后,在“呈现”上下好功夫,着重于信息资源服务的加工、重组和深层次挖掘,并利用多媒体形式进行图文、视听的多元化呈现,以个性化的语言表达和人文关怀建立科学化导读机制。如湖州市图书馆在“新冠肺炎”疫情期间,通过官网和微信公众号及时开设科普宣传、资源推介、信息公告等栏目,选取《人民日报》、新华社、央视等媒体平台的信息进行转发、编辑、加工,并联合数据库服务商进行信息资源开发,通过科学的筛选和导读机制强化推送信息的权威性,有效提升了图书馆的社会认知度。

3.2 强化线上阅读推广的服务力度

突发公共事件发生后,线上阅读服务取代线下成为“主场”。在“新冠肺炎”疫情期间,由于场馆关闭、线下活动取消,各大图书馆纷纷通过网站、微信公众号、微信小程序等,加大线上阅读推广服务力度。笔者选取了国内“新冠肺炎”疫情暴发初期确诊病例较高的湖北、广东和浙江三个省份共10家公共图书馆的微信公众号为样本,从2020年1月至5月期间的阅读服务信息推送和阅读量进行统计发现:在推送内容上,10个样本所推送的信息主要包含5个方面:一是通知公告,包括场馆开放时间、重大事项紧急通知及相关释疑;二是疫情信息,包括与疫情发展、防治举措和防疫知识科普、小贴士等;三是线上阅读推广,包括线上讲座、展览、讲书会等活动信息以及数字资源推广;四是图书报刊推荐;五是各类转载,如转载其他公众号的高质量文章。疫情蔓延后,10家样本图书馆都加大了线上阅读推广活动和疫情信息等内容的供应力度,在信息推送量和阅读量方面,都有不同程度的增长。

此外,以1月20日疫情蔓延并引发重视为节点,向前向后各取20天的阅读服务信息推送和阅读量数据为独立样本,经统计(见表1)发现,这段时间内,选取的10家样本图书馆在信息推送量方面,除广东省立中山图书馆(其微信公众平台为服务号,信息推送量受限)和武汉图书馆少于蔓延前,其他8个图书馆的推送量总体增长了25%,其中湖州市图书馆增长了120%。在阅读量方面,10家样本图书馆全部实现了增长,总体增长了103%,其中湖北省图书馆增长了462%。

由于线上阅读工具丰富多样,且不必拘泥于图书馆的作息时间、不需要办理借阅手续,极大地拓宽了读者的阅读空间和时间。如湖州市图书馆在临时闭馆期间,专门组建线上服务团队,策划融知识性、趣味性、互动性于一体的系列线上阅读推广活动近50场,累计提供电子书籍40万余册,有声读物资源56.2余万集,视频资源7.4万集,以数字阅读满足不同层次“宅”家人群的学习和娱乐需求。自春节至今,湖州市图书馆数字资源访问量32.55万次,较往年同比增长25%,文献下载量11.43万篇,较往年同比增长102%,电子书阅读8.05万次,较往年同比增长155%。

表1 “新冠肺炎”疫情期间各图书馆微信公众号推送量和阅读量情况

类别	图书馆	推送量(篇)					阅读量(人次)				
		1月1日－1月20日	1月21日－2月10日	3月	4月	5月	1月1日－1月20日	1月21日－2月10日	3月	4月	5月
省级馆	湖北省图书馆(订阅号)	19	33	148	174	154	11 644	64 547	96 790	139 438	191 754
	广东省立中山图书馆(服务号)	24	16	28	32	32	26 455	28 134	62 980	38 367	23 877
	浙江图书馆(订阅号)	43	57	69	71	77	230 529	345 499	267 356	224 013	229 963
省会市馆	武汉图书馆(订阅号)	51	40	72	72	81	16 598	58 731	24 071	23 759	23 006
	广州图书馆(服务号)	16	17	32	32	32	63 483	251 395	252 592	117 447	123 388
	杭州图书馆(订阅号)	73	77	166	181	156	84 900	161 119	194 519	160 680	132 062
地市级馆	书香黄冈(订阅号)	19	20	58	64	29	2 071	6 306	7 690	3 860	2 033
	佛山市图书馆(订阅号)	49	86	124	107	83	36 063	139 582	123 930	93 541	42 087
	温州市图书馆(订阅号)	52	58	136	112	84	131 653	165 451	219 305	152 430	181 627
	湖州市图书馆(订阅号)	30	66	100	86	68	5 983	22 273	17 797	11 003	8 596

注:统计时间:2020年6月1日

3.3 积极开展危机应对的定题服务

定题服务是指根据用户需求，通过对信息的收集、筛选、整理并传送给读者的服务模式，具有主动性、针对性和有效性的特点[11]。在突发公共事件发生后，图书馆可根据事件动态及时收集信息、整理汇编资料，通过网站、微博、微信等平台发布，还可编制针对突发事件的“应对指南”等小册子，指导公众为应对危机做好准备，同时为政府提供决策信息服务。近年来，国内图书馆针对突发公共事件的定题服务工作取得了良好成效，如国家科学图书馆武汉分馆在 2003 年抗击 SARS 期间，先后撰写专题报告《医疗机构对生物袭击的应对措施》《病毒及病毒性传染病》，编译参考资料《美国的国家重大疾病监测系统》《SARS 的检测方法》等[12]。本次“新冠肺炎”疫情期间，浙江图书馆、武汉图书馆、湖州市图书馆等联合喜马拉雅、书香中国等线上阅读服务机构，推出了《新型冠状病毒感染防护》《新型冠状病毒预防手册》等出版物。这些定题服务无论是对公众科学理性应对突发公共危机，还是对政府机构的科学决策提供参考，都发挥了积极作用。

3.4 注重读者群体的心理调节

突发公共事件中，公众的生命健康、财产安全随时都可能受到威胁，群体心理易遭遇纠结、惶恐等不安全感，尤其是受教育程度较低的弱势群体如工人、商业服务人员和农民、进城务工者等，由于其认知局限以及抵御风险能力较弱，在突发事件情境下极易变得悲观焦虑，可能会诱发心理障碍等问题。因此，图书馆推送的阅读服务在提供权威信息的同时，还有义务分析本质、厘清思路，通过信息干预、心理辅导，消除他们对社会公正、未来期许的消极观念，帮助读者群体稳定情绪、解决困难。湖州市图书馆在“新冠肺炎”疫情期间除了推出“心理健康”专题栏目帮助读者保持情绪健康以外，还联合当地心理援助志愿者协会，及时为读者提供心理咨询服务，帮助市民读者树立心理健康意识和自我保健意识。

3.5 做好地方文献信息收集

公共图书馆作为向社会公众免费开放，收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务，开展社会教育的公共文化设施，其重要的社会责任应当包含系统收集地方文献信息，保存和传承地方文化。突发公共事件产生后，社会各界在应对和处理公共危机方面做出了巨大努力，这是一段宝贵的历史记忆，其间产生的相关信息资料相当丰富，是重要的地方文献范畴。图书馆应当及时做好突发公共事件事前、事中、事后的信息整合及地方文献收集、整理、保存及开发利用工作，可在事后联合同行举办展览，共同编辑出版有关史料，为决策管理部门提供信息资料借鉴，为公众提供文献资源记录和史料研究服务，有效地发挥图书馆的社会责任与功能。湖州市图书馆在 3 月初即联合辖区各县区公共图书馆发起战“疫”文献征集活动，收集整理湖州人民在“新冠肺炎”疫情防控中所付出的具有历史价值或特殊意义的文字、图片、音视频、数据等地方文献资料，守护生动的历史细节，保存社会管理、公共卫生体系建设等方面的宝贵经验，充分承担图书馆地方文献工作的存史、资治的基本使命。

4 结语

总而言之，在突发公共事件的特定情境下，公众阅读需求和行为习惯有着新特征，公共图书馆的阅读服务既要科学应对危机处理，为政府决策及相关机构处理危机提供专业的参考依据，又要综合考量社会环境和受众心理需求变化，并在新媒体传播时代创新线上阅读推广路径，这是图书馆基础工作的延伸，也是发挥公共服务功能与社会价值的重要契机。

参考文献：

[1] 曾胜泉. 突发事件舆情应对指南[M]. 广州：南方日报出版社，2012：2.
[2] 赵军锋. 重大突发公共事件的政府协调治理研究[D]. 苏州：苏州大学，2014.
[3] 方红. 公共突发事件中的图书馆服务探讨[J]. 四川图书馆学报，2008(5)：17-20.
[4] 张梦航. 社会责任视角下图书馆的危机信息服务研究[J]. 河北科技图苑，2019，32(6)：30-35.
[5] 张鹏，赵动员，梅蕾. 移动社交网络信息传播研究述评与展望[J]. 情报科学，2020，38(2)：170-176.
[6] 中国新闻出版研究院. 第十七次全国国民阅读调查主要发现[EB/OL]. [2020-06-01]. http://www.chuban.cc/zx/cbyw/202004/t20200420_181698.html.
[7] 史雯，黄鸣刚. 公共突发事件中大众阅读规律实证研究[J]. 图书馆工作与研究，2014(3)：4-8.
[8] 李珺，谢玫玫. 公共图书馆在社会突发事件中承担责任探析[J]. 河南图书馆学刊，2017，37(10)：16-18.
[9] 中国新闻出版研究院. 第十七次全国国民阅读调查主要发现[EB/OL]. [2020-06-01]. http://www.chuban.cc/zx/cbyw/202004/t20200420_181698.html.
[10] 崔鹏. 面向突发公共事件网络舆情的政府应对能力研究[D].

北京:中央财经大学,2016.
[11] 魏芸媛. 应对突发公共事件的定题服务体系研究[J]. 科技展望,2014(19):287.
[12] 方红. 公共突发事件中的图书馆服务探讨[J]. 四川图书馆学报,2008(5):17－20.

作者贡献说明：
刘伟:提出研究思路,设计研究方案,撰写论文;
井景文:文献收集,数据整理与分析,修改论文。

Analysis of Library Reading Service Strategies from the Perspective of Sudden Public Emergencies
——The Study of Reading Promotion during the Outbreak of COVID-19

Liu Wei　Jing Jingwen
Huzhou library, Huzhou 313000

Abstract: [**Purpose/significance**] Sudden public emergencies affect and change people's daily behaviors and habits. People's reading demands, reading mode and reading habits change in the abnormal environment, which pose new challenges and requirements to the reading promotion service of libraries. [**Method/process**] This paper discussed duties and functions carried by library reading service from the viewpoint of related legal principles and academic theories. Meanwhile, it put forward specific supply strategies and feasible suggestions in reading service in light of the features of reading demands and reading behaviors and habits of the public in the epidemic situation of current "novel coronavirus pneumonia". [**Result/conclusion**] Libraries should select the information of public emergencies scientifically, and carry out crisis response consulting services. Pay attention to the psychological adjustment of readers while improving the way of online reading, further enhancing functions and influences in dealing with sudden public emergencies.

Keywords: sudden public emergencies　COVID-19　library　reading service